

**ANALISIS SWITCH INTENTION PADA APLIKASI TAKSI  
ONLINE DI JABODETABEK**

**DEZSANDRA RAENAL ABDILLAH**

**8215161790**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Penelitian ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk  
mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

***SWITCH INTENTION ANALYSIS ON THE ONLINE TAXI  
APPLICATION IN JABODETABEK***

**DEZSANDRA RAENAL ABDILLAH**

**8215161790**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***This research was written to fulfill one of the prerequisites for  
obtaining a Bachelor of Management degree at the Faculty of  
Economics, Universitas Negeri Jakarta***

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2021***



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dezsandra Raenal Abdillah  
NIM : 8215161790  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/ S1 Manajemen  
Alamat email : dezandraraenal@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Switch Intention Pada Aplikasi Taksi Online di Jabodetabek

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, melonggarnya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Maret 2021



(Dezsandra Raenal Abdillah)

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<p>Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</p>  <p>Dr. Ari Sutomo, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001</p>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	M. Eki Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. NIP. 197201252002121002 (Ketua)		_____
2	Ika Febrilia, SE, M.M. NIP. 198702092015042001 (Sekretaris)		_____
3	Usep Subud, M.Si., Ph.D. NIP. 197002122008121001 (Pengaji Ahli)		_____
4	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 1)		_____
5	Shandy Aditya, B.B., MPWS. NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)	 	_____
Nama : Deswanda Ramal Abdillah No. Registrasi : K215161790 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 09 Februari 2021			

Catatan : - Dibuat dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkai lima tanda tangan asli dengan bolpoin warna biru

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Januari 2021  
Yang membuat pernyataan



Dessandra Raeni Abdillah  
NIM: 8215161790

# **ANALISIS SWITCH INTENTION PADA APLIKASI GO-CAR DI JABODETABEK**

**Dezsandra Raenal Abdillah**  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta  
E-mail: [dezandraraenal@gmail.com](mailto:dezandraraenal@gmail.com)

## **ABSTRAK**

**Penelitian ini bertujuan** untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi *Go-car*, menguji secara empiris pengaruh kegunaan terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi *Go-car*, menguji secara empiris pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi *Go-car* dan menguji kepuasan pelanggan terhadap niat untuk beralih pada aplikasi *Go-car*. Penelitian ini dilakukan di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (JABODETABEK) dan menggunakan teknik *purposive sampling* sedangkan pengumpulan data menggunakan teknik kuisisioner, SPSS, dan Amos SPSS adalah merupakan alat untuk pengelolaan data. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas layanan, kegunaan dan harga memiliki pengaruh langsung yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh terhadap niat untuk beralih dengan arah yang negatif.

**Kata kunci :** *Go-car, Gojek, price, service quality, switch intention , usefulness, customer satisfaction.*

# **SWITCH INTENTION ANALYSIS OF GO-CAR APPLICATIONS IN JABODETABEK**

**Dezsandra Raenal Abdillah**

*Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta*

*E-mail: [dezandraraenal@gmail.com](mailto:dezandraraenal@gmail.com)*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is: empirically testing the effect of service quality on customer satisfaction, usefulness on customer satisfaction, price on customer satisfaction and also empirically testing customer satisfaction on the switch intention to online taxi applications. This research was conducted in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi (JABODETABEK) and used purposive sampling techniques while data collection used questionnaire techniques, SPSS, and Amos SPSS is a tool for data management. The result of this research is service quality, usefulness, and price has a direct and insignificant effect on customer satisfaction. In addition, customer satisfaction also has an influence on the switch intention in a negative direction*

**Keywords :** *Go-car, gojek, price, service quality, switch intention , usefulness, customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan rahmat yang diberkati Allah SWT atas rahmat dan karunianya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan kerabatnya. Serta kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian dengan judul “Analisis *Switch Intention* Terhadap Aplikasi *Go-car* di Jakarta” penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan penelitian ini peneliti mendapatkan bantuan dan juga dorongan dari berbagai pihak, terutama orang tua penelitian yang telah mendukung, mendoakan dan juga membantu, baik secara material maupun moral. Selain itu pada kesempatan kali ini peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, SE., M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan SUP dan Penelitian.
4. Shandy Aditya, BIB, MPBS Selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan SUP dan Penelitian.
5. Laelasari selaku Ibu dari peneliti yang selalu mendukung secara moral, material dan dukungan.



6. Dr. Acdha Ferdian, M.KK, M.M selaku ayah dari peneliti yang selalu mendukung secara moral dan kebijaksanaannya.
7. Teman-teman mahasiswa Manajemen 2016, kakak tingkat dan khususnya Manajemen A 2016, yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan laporan Skripsi .
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan laporan Skripsi ini.

Peneliti Menyadari dalam penulisan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun terhadap peneliti. Semoga Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dan khususnya bagi pembaca penelitian ini serta bagi pembaca umumnya.

Jakarta, 8 Juni 2020

Peneliti